

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA
SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
INFORME FEBRERO DE 2018

TABLA 1. PORCENTAJE DE QUEJAS Y RECLAMOS RECEPCIONADAS POR EPS-S EN EL MES

EMPRESA	EMDIS	SALUDVIDA	ASMET	COMPARTA	NUEVA EPS	MEDIMAS	NO IDENTIFICADA EPS	TOTAL
FRECUENCIA	10	9	8	4	3	1	13	48
PORCENTAJE	21	19	16	8	6	2	27	100

FUENTE: PQR PRESENCIALES / TELEFONICAS Y BUZONES DE SUGERENCIAS

Observación: Las quejas y reclamos tienen como fuente las que se reciben directamente en la oficina del SIAU, y las que se hallan, y son clasificadas como tales, a través de los buzones de sugerencias.

TABLA 2. PORCENTAJE DE SATISFACCION SEGÚN RESOLUCION DE QUEJAS Y RECLAMOS POR EPS-S

EMPRESA	EMDIS	SALUDVIDA	ASMET	COMPARTA	NUEVA EPS	MEDIMAS	NO IDENTIFICADA EPS	TOTAL
RESUELTAS EN MENOS DE 15 DIAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
RESUELTAS EN MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0

Todas las quejas recibieron respuesta en los términos establecidos por la ley, las quejas y reclamos encontrados en buzón tienen respuesta en cartelera institucional, ya que algunas son anónimas o no reportan dirección de notificación ni datos de ubicación.

TABLA 3. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS QUEJAS SEGÚN EL SERVICIO DONDE SE GENERA

SERVICIO	ADTVA	AMBIENTE FISICO	CONSULTA EXT.	ENFERMERIA	FACTURACION	FARMACIA	ODONTOLOGIA	VIGILANCIA	URGENCIA	TOTAL
FRECUENCIA	24	7	6	3	3	2	1	1	1	48
PORCENTAJE%	50	15	12	6	6	4	2	2	2	100

TABLA 4. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS QUEJAS SEGÚN EL CENTRO DE SALUD DONDE SE GENERA

CENTRO SALUD	FLORESTA	CASTILLO	CENTRO	PROGRESO	FORTUNA	CDV	FARMACIA	CAMPIN	VERSALLES	LLANITO	DANUBIO	TOTAL
FRECUENCIA	15	7	6	5	4	3	3	2	1	1	1	48
PORCENTAJE%	32	15	12	10	8	6	6	4	2	2	2	100

TABLA 5. MOTIVOS DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENCIALES (OPORTUNIDADES DE MEJORA)

TIPO DE PQRS	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	DESCRIPCION	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
RECLAMO	DANUBIO/ASMETSALUD	URGENCIA	RECLAMO POR LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS, SEGÚN EL USUARIO ES CONTRIBUTIVO Y EL MEDICO LE DA FORMULA SIN DILIGENCIAMIENTO COMPLETO Y LE SOLICITA QUE COMPRE EL MEDICAMENTO	CORREO@	SE REMITE AL AREA DE FACTURACION DE LA EMPRESA COESPROSALUD, QUIEN DETERMINA QUE EL USUARIO FIGURA EN LA BASE DE DATOS ADRES Y DE LA EPS ASMETSALUD COMO SUBSIDIADOS, SE REMITE A LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO MEDICO DARSALUD PARA SU RESOLUCIÓN	1 DIAS	meybell.perez@asmetsalud.org.co
QUEJA	VERSALLE S/ASMETSALUD	CONSULTA EXTERNA	QUEJA POR LA ATENCIÓN DEL MEDICO DE CONSULTA EXTERNA, SEGÚN LA USUARIA EL MEDICO TUVO ACTITUDES DE FALTA DE RESPETO A SU INTEGRIDAD COMO MUJER, ACTOS INADECUADOS PARA LA CONSULTA MEDICA	PRESENCIAL	SE REMITE A LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DARSALUD Y A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	7 DIAS	BARRIO PABLO ACUÑA BAJO MANZ 5 CASA 17 TEL 3005130472
RECLAMO	FLORESTA/COMPART A	CONSULTA EXTERNA	RECLAMO POR FALTA DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS EN EL TEMA DE LUGAR DONDE DEBEN ACCEDER A LA TOMA DE EXAMENES DE LABORATORIO	PRESENCIAL	SE REMITE A LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO DARSALUD Y A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS, QUIENES GARANTIZAN MEJORAR LOS CANALES DE INFORMACIÓN AL USUARIO	6 DIAS	CARRERA 32 01-94 BARRIO ALGARROBOS TEL 3142840943
RECLAMO	FLORESTA/COMPART A	CONSULTA EXTERNA	RECLAMO POR FALTA DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS EN EL TEMA DE LUGAR DONDE DEBEN ACCEDER A LA TOMA DE EXAMENES DE LABORATORIO	PRESENCIAL	SE REMITE A LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO DARSALUD Y A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS, QUIENES GARANTIZAN MEJORAR LOS CANALES DE INFORMACIÓN AL USUARIO	6 DIAS	CARRERA32 76A - 09 BARRIO ALGARROBOS TEL 3202328258
QUEJA	CASTILLO/ASMETSALUD	CONSULTA EXTERNA	QUEJA POR NO ATENCIÓN DE LA CITA POR LLEGAR SEGÚN LA USUARIA 5 MINUTOS TARDE A LA CONSULTA	CORREO@	SE REMITE A LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO DARSALUD Y A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS, QUIENES GARANTIZAN MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO A LA POBLACIÓN CONTRIBUTIVO, SE REASIGNA CITA AL LA USUARIA	2 DIAS	Daneidysr1@gmail.com

Los motivos de quejas y reclamos encontrados en buzón están identificados en el informe de buzones.

TABLA 6. COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS FEBRERO 2018 RESPECTO AL MES ANTERIOR Y MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR

MES ANTERIOR (ENERO 2018)		MES ACTUAL FEBRERO 2018)		MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (FEBRERO 2017)		INDICADOR
PRESENCIALES/TELEFONICAS @	POR BUZÓN	PRESENCIALES/ TELEFONICAS @	POR BUZÓN	PRESENCIALES /TELEFONICAS @	POR BUZÓN	TIEMPO EN DIAS PARA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENCIALES o VIRTUALES MES
3	18	5	43	5	25	
TOTAL: 21		TOTAL: 48		TOTAL: 30		

La tendencia fue a la disminución en el número de quejas y reclamos en el mes.

QUEJAS: 8 RECLAMOS: 40 (telefónicas 0, presenciales 3, correo@ 2, buzón 43)

A través de la página WEB se recepcionó una (1) solicitud en el mes de Febrero de 2018

FECHA HORA	NOMBRE	CC	CELULAR	MAIL	DESCRIPCIÓN	TIPO QUEJA	ESTADO QUEJA	RESPUESTA QUEJA
2018-02-22 21:32:42	daneidys rincon	1090452276	3127315672	daneidysr1@gmail.com	solicite una cita para la 4:30pm y la respuesta que me dieron es q hasta las 4 era q atendían que no se podía hasta más tarde y yo por motivos de trabajo no podía llegar antes llame al número y en ninguno de los intentos que hice me respondieron	INFORMACIÓN	RESUELTA se da resolución asignando cita oportuna	SE DA LA INFORMACIÓN SOLICITADA

Las evidencias de los envíos a los correos se encuentran en el archivo documental del SIAU

A través de la línea 018000400710 se recepcionaron DOS (2) Solicitudes.

TABLA 7. SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA LÍNEA GRATUITA 018000400710, FEBRERO 2018

FECHA	MOTIVO LLAMADA/ TRAMITE REALIZADO	CLASIFICACION			TOTAL LLAMADAS
		INTERMEDIACION	INFORMACION	INSATISFACCION	
01/02/2018	SOLICITA ASIGNACIÓN DE CITA. REFIERE INCONVENIENTES PARA ACCEDER A LA CITA EN CENTRO DE SALUD FLORESTA. LIMITACIÓN NÚMERO DE ATENCIONES / SE GESTIONA Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DIA LUNES 5 DE FEBRERO DE 2018, CON LA DOCTORA MARTA OSPINO, A LAS 10:15 AM	X			1
05/02/2018	REFIERE QUE EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO ESTAN ASIGNANDO SOLO 30 CITAS DÍA Y QUEDAN MUCHAS PERSONAS SIN PODER CONSEGUIR UNA CITA, SOLICITA ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA / SE REMITE LA SOLICITUD DE AUMENTO DE HORAS MEDICO A LA JEFE SE SERVICIOS AMBULATORIOS, LA USUARIA RECIBE ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO			X	1
TOTAL		1	0	1	2

HALLAZGOS BUZONES MES DE FEBRERO 2018

En el mes de FEBRERO 2018 se realizaron QUINCE (15) aperturas de buzones. (Existe acta de cada apertura).

Tabla 1. Hallazgos por centros de salud FEBRERO 2017

CENTRO	CARDALES	CAMPIN	SAS CAMPIN	CASTILLO URG	CASTILLO C. EX	CENTRO	CDV	DANUBIO EXT	FLORESTA	ESEB ADMINISTRATIVA	FARMACIA	LLANITO	PROGRESO	VERSALLES	FORTUNA	TOTAL
FRECUENCIA	1	2	0	1	6	6	4	0	14	0	4	2	5	0	4	49
PORCENTAJE	2%	4%	0%	2%	12%	12%	8%	0%	29%	0%	8%	4%	10%	0%	8%	100%

Tabla 2. COMPARATIVO BUZONES

MES ANTERIOR (ENERO 2018)	MES ACTUAL (FEBRERO 2018)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (FEBRERO 2017)
21	49	32

A continuación se detallan cada uno de los hallazgos por centros de salud

CAMPIN

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
05/02/2018	10/01/2018	CAROLINA	ASMETSALUD	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	Para informar que los médicos deberían ser más respetuosos con los pacientes. Gracias	QUEJA	CALIDEZ
	29/01/2018	MARIA ESTER REYES	ASMETSALUD	3142681765	ADMINISTRATIVA	Por favor necesitamos más médicos para que puedan dar más citas, acá llega mucha gente. Sólo reparten 27 y los demás nos quedamos sin la cita. Que den más citas. Muchas gracias por su colaboración	RECLAMO	OPORTUNIDAD

CASTILLO URGENCIAS

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
06/02/2018	06/02/2018	LUISA MANRIQUE	SALUDVIDA	3208919913	ADMINISTRATIVA	Necesitamos por favor un médico de turno, un médico no basta. Gracias	RECLAMO	OPORTUNIDAD

CARDALES

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
13/02/2018	09/02/2018	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO APLICA A SERVICIOS ESEB	Me parece una falta de respeto que algunas usuarias vengan a solicitar citas con una presentación obscena, es algo degradante para el puesto de salud	NO APLICA	ATRIBUIBLE AL USUARIO

CASTILLO EXTERNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO	
04/02/2018	04/02/2018	ZORAIDA ORDOÑEZ MEJIA	SALUDVIDA	3229177692	GENERAL	Yo estoy muy agradecida con el servicio médico. Son unas excelentes personas	FELICITACIONES	SATISFACCIÓN	
	06/02/2018	LUZME	ASMETSALUD	NO IDENTIFICA	ODONTOLOGÍA	No me quieren atender porque sufro de azúcar. Necesito que me presten rápido la urgencia	RECLAMO	INFORMACION	
	22/01/2018	RUBEN	ASMETSALUD	NO IDENTIFICA	AMBIENTE FISICO	Arreglar aire acondicionado	RECLAMO	SEGURIDAD/CON FORT	
	22/01/2018	SANDRA LORENA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	AMBIENTE FISICO	Arreglar aire acondicionado	RECLAMO	SEGURIDAD/CON FORT	
	NO IDENTIFICA	UZIAS MONTES	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	AMBIENTE FISICO	Arreglar aire acondicionado	RECLAMO	SEGURIDAD/CON FORT
	NO IDENTIFICA	RUBIELA DIAZ	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	AMBIENTE FISICO	Arreglar aire acondicionado	RECLAMO	SEGURIDAD/CON FORT

CENTRO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
07/02/2018	NO IDENTIFICA	JUANITA U P	SALUDVIDA	NO IDENTIFICA	FACTURACIÓN	La persona que da las citas llegó ayer a las 6:20 am y hoy a las 6:30 am, es una persona grosera, pedimos el cambio de esta persona, no es apta para trabajar en un lugar de estos	QUEJA	CALIDEZ
	21/01/2018	BELKIS HERNANDEZ	SALUDVIDA	3123512141	VIGILANCIA	No conformidad con la actitud de la vigilancia, usuaria refiere que se involucra en lo que no corresponde	QUEJA	CALIDEZ
	17/01/2018	YORLENIS CALDERON	EMDISALUD	NO IDENTIFICA	FACTURACIÓN	Solicito el cambio de la joven facturadora	QUEJA	CALIDEZ
	17/01/2018	YADIRA PORRAS	SALUDVIDA	3175558490	ENFERMERIA	La jefe se porta muy grosera	QUEJA	CALIDEZ
	11/01/2018	LUZ H	EMDISALUD	NO IDENTIFICA	ENFERMERIA	Es un mal servicio. Mucha demora en la atención	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	07/01/2018	ZAIRA ARRIETA	EMDISALUD	NO IDENTIFICA	ENFERMERIA	La señora enfermera, pelo rojo anaranjado, es muy grosera, amargada, no sabe dirigirse cuando uno está enferma, que sea más amable	QUEJA	CALIDEZ

LLANITO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
15/02/2018	01/02/2018	DIGNA ARDILA	NO IDENTIFICA	3138872989	ADMINISTRATIVA	Señores ESE necesitamos el servicio de odontología urgente, urgente.	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	01/02/2018	DIGNA ARDILA	NO IDENTIFICA	3138872989	ODONTOLOGIA	Felicitaciones a las auxiliares de odontología	FELICITACION	SATISFACCION

CDV

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
12/02/2018	12/02/2018	FREDYS SIERRA CH.	SALUDVIDA	INCOMPLETO	NO APLICA A SERVICIOS ESEB	Estaba en el programa de crónicos. Tengo un médico controlado y no he podido encontrarlo. Por favor, más colaboración con el usuario. Dios los bendiga	NO APLICA	ATRIBUIBLE AL USUARIO
	19/01/2018	DOLIS CARDOZO	ASMETSALUD	3015601628	ADMINISTRATIVA	Últimamente no nos están dando cita médica los viernes. Los que trabajamos sólo la podemos sacar este día. Qué haremos? Cita odontológica nunca han dado los viernes por lo que se me hace difícil sacar cita odontológica, y ahora médica? Vamos para atrás	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	01/02/2018	EDILSA CAMARGO	NO IDENTIFICA	3202539894	ADMINISTRATIVA	Un saludo muy cordial, deseando que se encuentren bien. Mi queja es que aquí en el CDV no le dan a uno la cita con el médico que uno tiene el control, sino con el que ellos asignen	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	26/01/2018	SARA AMOROCHO	EMDISALUD	3208689562	CONSULTA EXTERNA	En el día de hoy mi hija Lauren Lucía Jiménez Amoroch, tenía una cita, la cual ya había sido pospuesta. Llegamos temprano como es debido y el profesional Harold tarde, aparte de que mi hija llega tarde y pierde la entrada al colegio, debido a esta situación. Son las 7:14 am y no me han llamado teniendo la cita a las 6:40 am	RECLAMO	OPORTUNIDAD

FARMACIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
14/02/2018	18/01/2018	YESICA PAOLA	SALUDVIDA	3223159756	FARMACIA	Solicito por qué no entregan bolsas cuando dan los medicamentos	SUGERENCIA	DISPOSICIÓN DE INSUMOS
	12/01/2018	YANID RAMIREZ	NUEVA EPS	3178788399	FARMACIA centro	Me parece el colmo, qué falta de responsabilidad, el medicamento no me lo entregan porque faltó la persona encargada	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	06/02/2018	ANA FONSECA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADMINISTRATIVA	Para decirles que la aseedora que es posible que trabaje sólo con agua, prioridad con el aseo. Gracias por su atención	RECLAMO	DISPOSICIÓN DE INSUMOS
	02/02/2018	OFELIA BARAJAS	NO IDENTIFICA	3157090659	FARMACIA castillo	Señores hagan algo con los usuarios, cómo es posible que estuve en consulta el día 31/01/2018 a las 2:40 pm. Estuve en consulta porque soy persona de 74 años, tercera edad, sufro de reumatoide, estoy muy brotada. Necesito urgente los medicamentos, ese día de la cita no tuvo atención para la entrega de medicamentos. Se justifica eso. Qué hagan con los usuarios lo que se les da la gana, quien pone mano al problema de la entrega de medicamentos. Hoy 2 de febrero de 2018 vengo a reclamar medicamentos y me informa la persona encargada que no hay la crema de sulfato, pero sí la pasaron para cobrarla, escuchen y lean bien, no la he recibido, por qué ese robo así de frente, me toca toda una semana sin aplicarme la crema por negligencia. Ustedes que reciben estas quejas no es para que se guarden ni boten estas quejas. Quieren ganarse la plata haciendo productividad. 2018 grave, empezamos mal. Si les queda grande entreguen el puesto de salud a una persona que sí pueda trabajar con mucho amor para el bienestar de los usuarios. Hoy 6 de febrero y nada de la crema.	RECLAMO	OPORTUNIDAD

PROGRESO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
19/02/2018	19/01/2018	CARLOS EDUARDO QUINTANA	EMDISALUD	3114726203	AMBIENTE FISICO	Porque el baño mantiene con seguro?. Ventilador sala de espera?	RECLAMO	SEGURIDAD
	25/01/2018	LUISA FERNANDA	EMDISALUD	3154890655	FACTURACIÓN	Llegué a las 7:30 am a solicitar una cita para un bebé de tres meses, a las 8:15 pregunto por las citas para bebé y la facturadora me dice que sólo estaba dando para discapacitados y para urgencias. Acaso no tienen prioridad el adulto mayor, niños y embarazadas	RECLAMO	ACCESIBILIDAD
	19/01/2018	NO IDENTIFICA	SALUDVIDA	3115461045	AMBIENTE FISICO	Mejorar baños y ventiladores	RECLAMO	SEGURIDAD
	19/01/2018	ALIX MARIA DIAZ	SALUDVIDA	3115461046	AMBIENTE FISICO	Mejorar baños y ventiladores, Mejor atención citas, dar más citas a los abuelos	RECLAMO	SEGURIDAD
	19/01/2018	NO IDENTIFICA	EMDISALUD	NO IDENTIFICA	ADMINISTRATIVA	Mejorar citas en general y medicamentos	RECLAMO	OPORTUNIDAD

FORTUNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
16/02/2018	31/01/2018	DEISY TRIVIÑO CAMARGO	NUEVA EPS	3123394039	ADMINISTRATIVA	Por favor asignar odontólogo, no hay dinero para ir hasta Barranca	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	31/01/2018	ANARELYS TRIVIÑO	SALUDVIDA	3133200684	ADMINISTRATIVA	Nos encontramos sin servicio de odontología, el cual se hace necesario ya que es para los niños y la comunidad de las veredas, población meseta San Rafael, pozo nutria, San Vicente de chucuri. Es preocupante ver la falta de solidaridad por parte de la ESE en esta situación tan vital. Habrá que tomar los medios legales o cumplir o hasta cuándo esperamos pronta solución	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	30/01/2018	LEIDY MARIA Q	NUEVA EPS	3222280437	ADMINISTRATIVA	Señores de la ESE hoy me dirijo a ustedes con el fin de que por favor agilicen el servicio de odontología, por el motivo de que es imposible desplazarse a la ciudad de Barrancabermeja. Me parece injusto que desde el mes de diciembre no halla ese servicio, lo necesitamos urgentes. Muchas gracias- Dios los bendiga	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	26/01/2018	ROSAURA MORENO	EMDISALUD	3188484813	ADMINISTRATIVA	Que se necesita el servicio de odontología. Se le agradece su atención prestada y pronta solución	RECLAMO	OPORTUNIDAD

FLORESTA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
09/02/2018	26/01/18	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	3161521702	ADMINISTRATIVA	Asignar otro médico	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	18/01/18	FIDAELO ARDILA	COMPARTA	3123106932	ADMINISTRATIVA	Por favor, más médicos, sólo quince citas	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	18/01/18	SANDRA CASTILLO	EMDISALUD	3158516135	ADMINISTRATIVA	Madrugué y sólo repartieron 15 fichos y quedamos más de 30 personas sin fichos. Perdimos el costo de transporte. Favor contratar suficientes médicos para atender a toda la población	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	18/01/18	SANDRA BAUTISTA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADMINISTRATIVA	Nosotros los ciudadanos madrugamos a las 4:00 am, sólo reparten 15 fichos, no hay citas y la humanidad enferma	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	24/01/18	GRACIELA RUEDA	EMDISALUD	3152098519	ADMINISTRATIVA	Mandar mas médicos, debido a que no están dando cita y nos toca madrugar. Necesitamos que haya más atención médica	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	24/01/18	YASMIN VELASQUEZ	EMDISALUD	3145042816	ADMINISTRATIVA	Sólo repartieron quince fichos y quedamos más de 30 personas sin atender. Favor contratar más médicos, pues, perdí la madrugada y el costo del transporte	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	06/02/18	MILADIS DIAZ	NO IDENTIFICA	3142793809	ADMINISTRATIVA	Necesitamos más médicos, no sirve para nada este servicio	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	26/01/2018	LUZMAR MONROY	COMPARTA	3212376008	ADMINISTRATIVA	Que nos manden más médicos, que regrese el doctor Stiven	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	18/01/18	DUBER GOMEZ	MEDIMAS	3137070059	ADMINISTRATIVA	Madrugar desde las 4:00 am, perdí plata porque presté el pasaje y dicen que no hay citas, si es que van a cerrar o no hay plata para contratar	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	02/02/18	LUZMAR MONROY	COMPARTA	3212376008	ADMINISTRATIVA	Que vuelva Adriana Agamez, la facturadora, al centro de sal	SUGERENCIA	REGRESO FUNCIONARIO
	26/01/18	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADMINISTRATIVA	Que nos manden más médicos	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	09/01/18	LUZDARY ENCISO	SALUDVIDA	3042137862	ADMINISTRATIVA	Por favor que nos manden más médicos, no nos dañen el puesto de salud, es el mejor de Barrancabermeja	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	18/01/18	FRANCIA ELENA	NO IDENTIFICA	6027898	ADMINISTRATIVA	Asignar más médicos, no nos colocan información donde digan si van o no a dar citas. O cuantas	RECLAMO	OPORTUNIDAD
		NO IDENTIFICA	YACKELINE JAMES	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADMINISTRATIVA	Otro médico, asignar más citas	RECLAMO

Tabla 3- Hallazgos más relevantes (oportunidades de mejora)

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	GESTION/ACCION CORRECTIVA
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN(limitación en citas, solicitud de mayor número de horas médicas; Campín; Asignar mayor número de horas médicas urgencias, Castillo, demora en la atención vacunación centro, Falta de odontólogo Llanito, limitación asignación de citas Cdv; vulneración al derecho de libre escogencia de médico, por atención de un solo médico, cdv; impuntualidad del médico Harold en la atención, Cdv, Falta de oportunidad entrega medicamentos, farmacia Centro, falta de oportunidad entrega medicamentos, castillo, limitación asignación de citas Progreso; No conformidad no asignación de odontólogo Fortuna; Limitación asignación de citas Floresta	27	55%	Se remite a Darsalud, Coesprosalud, Servicios ambulatorios, Subcientífico y Regente ESEB
AMBIENTE FÍSICO(no conformidad por daños en el aire acondicionado sala de espera, Castillo;; no conformidad por daño en el ventilador y puerta de baño, progreso	7	14%	Se remite a líder del proceso ambiente físico, técnico en mantenimiento
FALTA DE CALIDEZ(Trato poco amable médico consulta externa, Campín, facturadora centro, Vigilante Centro, Jefe enfermería Centro, Auxiliar de enfermería centro)	6	12%	Se remite a Darsalud, Coesprosalud, Coordinación Enfermería, Recurso humano, Subcientífico y Servicios ambulatorios ESEB
DISPOSICIÓN DE INSUMOS (solicitud de bolsas para medicamento, farmacia, aseo inadecuado por la falta de insumos	2	4%	Se remite a Subdirección administrativa y financiera, Regente de farmacia
SATISFACCIÓN/FELICITACIONES(satisfacción servicios centro de salud Castillo, felicitaciones auxiliar odontología, Llanito	2	4%	Se remite a coordinación de odontología, jefe servicios ambulatorios
OBSERVACIONES ATRIBUIBLE AL USUARIO (apreciación sobre la forma de vestir de algunas usuarias, Cardales; usuaria solicita medicamento que ya no aplica porque no pertenece al programa	2	4%	Se socializa con la jefe del centro
INFORMACIÓN (no conformidad por falta de acceso a odontología por inconvenientes examen de azúcar	1	2%	Se Remite a Coordinación de enfermería, coordinación de odontología, Jefe servicios ambulatorios
BARRERAS DE ACCESIBILIDAD (reclamo por no asignación de cita a menor de 1 año, centro de salud Progreso	1	2%	Se remite a Darsalud, Coesprosalud, Subcientífico y Servicios ambulatorios ESEB
SOLICITUD REGRESO FUNCIONARIO (Facturadora Adriana a centro de salud Floresta	1	2%	Se remite a Coesprosalud,
TOTALES	49	100%	

El mayor número de hallazgos se sitúan en la categoría Falta de oportunidad en la atención con 27 anotaciones (55%); continúa ambiente físico con 7 (14%); falta de calidez con 6 (12%); Disponibilidad de insumos 2 (4%); Satisfacción/felicitaciones 2 (4%); atribuible al usuario 2 (4%), Información 1 (2%), barreras en la accesibilidad 1 (2%) y solicitud funcionario 1 (2%).

Tabla 4. Clasificación por servicios, FEBRERO 2018

SERVICIO/PROCESO/ATRIBUTO	QUEJA	RECLAMO	FELICITACIONES	SUGERENCIA	ATRIBUIBLE AL USUARIO	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	24	0	1	0	25	51%
FACTURACIÓN	2	1	0	0	0	3	6%
CONSULTA EXTERNA	1	1	0	0	0	2	4%
NO APLICA A SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	2	2	4%
ODONTOLOGÍA	0	1	1	0	0	2	4%
FARMACIA	0	2	0	1	0	3	6%
AMBIENTE FISICO	0	7	0	0	0	7	14%
ENFERMERÍA	2	1	0	0	0	3	6%
GENERAL	0	0	1	0	0	1	2%
VIGILANCIA	1	0	0	0	0	1	2%
TOTAL	6	37	2	2	2	49	100%
PORCENTAJE	12%	76%	4%	4%	4%		100%

El servicio más afectado son las anotaciones administrativas con 25 (51%) mayoría reclamos; continúa ambiente físico con 7 (14%) mayoría reclamos; facturación con 3 (6%) mayoría quejas; farmacia 3 (6%) mayoría reclamos; Enfermería 3 (6%) mayoría quejas; consulta externa 2 (4%) mitad quejas y mitad reclamos; 2 (4%) que no aplican a servicios ESEB; 2 odontología (4%) mitad reclamos y mitad felicitaciones; general 1 (2%) total felicitaciones y vigilancia 1 (2%) totalidad quejas.

.Tabla 5. Clasificación por tipo de hallazgos en centros de salud, FEBRERO 2018

CENTRO DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	FELICITACIONES	SUGERENCIA	ATRIBUIBLE AL USUARIO	TOTAL	PORCENTAJE
CENTRO	5	1	0	0	0	6	12%
CAMPÍN	1	1	0	0	0	2	4%
CARDALES	0	0	0	0	1	1	2%
CASTILLO	0	6	1	0	0	7	14%
CDV	0	3	0	0	1	4	8%
FLORESTA	0	13	0	1	0	14	29%
PROGRESO	0	5	0	0	0	5	10%
FARMACIA	0	3	0	1	0	4	8%
LLANITO	0	1	1	0	0	2	4%
FORTUNA	0	4	0	0	0	4	8%
TOTAL	6	37	2	2	2	49	100%

El centro de salud con mayor número de anotaciones fue Floresta con 14 (29%, mayor número reclamos; Continúa Castillo con 7 (14%) mayoría reclamos; Centro 6 (12%) mayoría quejas; Progreso con 5 (10%) totalidad reclamos; Cdv 4 (8%) mayoría reclamos; Fortuna 4 (8%) totalidad reclamos; Farmacia 4 (8%) mayoría reclamos; Campín con 2 (4%), mitad quejas y mitad reclamos; Llanito con 2 (4%) mitad reclamo y mitad felicitaciones; y Cardales 1 (2%) totalidad atribuible al usuario

Tabla 6. Tipo de hallazgos por aseguradora FEBRERO 2018

ASEGURADORA	QUEJA	RECLAMO	FELICITACIONES	SUGERENCIA	ATRIBUIBLE AL USUARIO	TOTAL	PORCENTAJE
Asmetsalud	1	4	0	0	0	5	10%
Emdisalud	2	8	0	0	0	10	20%
Saludvida	3	6	1	1	1	12	24%
Nueva Eps	0	3	0	0	0	3	6%
Comparta	0	2	0	1	0	3	6%
Medimás	0	1	0	0	0	1	2%
No identificada	0	13	1	0	1	15	31%
TOTAL	6	37	2	2	2	49	100%

El mayor número de observaciones no son identificadas para un total de 15 anotaciones (31%), mayor número reclamos. Se destaca la Eps Saludvida con 12 anotaciones (24%) mayor número de reclamos, la Eps Emdisalud tiene 10 (20%) mayor número reclamos, Asmetsalud 5 (10%) mayor número reclamos, Nueva Eps 3 (6%) totalidad reclamos, Comparta 3 (6%) mayoría reclamos y Medimás 1 (2%) totalidad reclamos.

En el mes de Febrero se publicó en las carteleras institucionales actas de respuesta a las sugerencias del mes de Enero, generando que los usuarios y usuarias conozcan el trámite de sus sugerencias y su posible resolución.

Tabla 7. Capacitaciones a Usuarios y Usuarias FEBRERO 2018

CENTRO SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	TEMAS
CAMPIN	23	Deberes y Derechos Triage Urgencias Humanización Servicios de salud Movilidad Plegables trato digno, humanización Deberes y derechos
CARDALES	20	
CASTILLO	31	
CDV	15	
CENTRO	20	
DANUBIO	32	
FLORESTA	30	
FORTUNA	18	
LLANITO	17	
PROGRESO	21	
VERSALLES	20	
TOTAL	247	

Durante el mes de febrero de 2018 se realizaron 12 capacitaciones para un total de 247 usuarios capacitados.

CAPACITACIONES CLIENTE INTERNO

Durante el mes de Febrero se realizó capacitación al cliente interno en el tema: “DEBERES Y DERECHOS, GENERALIDADES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD”

OBJETIVO: Socializar la información del manual del usuario (deberes y derechos, políticas de atención, Servicios ESEB) a servidores públicos; con la finalidad de garantizar atención de calidad a usuarios y usuarias”.

Tabla 8. Recurso humano capacitado

CARGO O AREA	FLORESTA	CASTILLO	SEDE ADTVA	DANUBIO	VERSALLES	TOTAL
NUMERO DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS	14	23	5	23	7	72

Se socializa con cada servidor público información correspondiente al manual del usuario y se entrega la respectiva cartilla, para un total de 72 participantes.

